Servizi integrati per strumenti di laboratorio

Gestione Agilent delle risorse del laboratorio

Per ampliare le capacità operative e ridurre i costi di gestione del tuo laboratorio

Agilent Technologies

I laboratori sono ambienti di lavoro in continua evoluzione, costantemente sottoposti a pressioni economiche... ma oggi c'è la soluzione

Mentre i laboratori di tutto il mondo si trovano a dover affrontare sfide sempre più pressanti con meno risorse a disposizione— più molecole provenienti dalla ricerca, più metodi sviluppati, più analisi eseguite con sempre minori risorse, più prodotti venduti — la vera sfida consiste nel rimanere competitivi e conformi e nel mantenere uno standard analitico elevato pur operando all'interno dei vincoli di programma e di budget.

I laboratori di tutto il mondo si trovano ad affrontare:

- **Pressione dalla concorrenza**
- **Pressione dal mercato**
- **Pressione sui costi**
- **Pressione per la conformità**
- **Pressione sul ritorno dell'investimento**

Ora puoi affrontare tutti questi problemi migliorando allo stesso tempo la produttività del tuo laboratorio con **un approccio innovativo all'assistenza dei tuoi strumenti.**

Verifica del costo totale dell'assistenza

Una precaria gestione dei servizi di assistenza può portare a inefficienza operativa, complessità amministrativa e costi inutili.

Approcci di assistenza inadeguati possono significare:

- Tempi di fermo dello strumento lunghi ed inutili
- Utilizzatori coinvolti negli eventi di assistenza
- Livelli di assistenza inappropriati
- Una moltitudine di contratti di assistenza
- Mancanza di report di assistenza
- Gestione inadeguata delle risorse

La gestione Agilent delle risorse del laboratorio è in grado di combinare l'ottimizzazione dell'assistenza al controllo dei costi

Ottimizzando i servizi di assistenza, il tuo laboratorio è più smart.

Un modello integrato di assistenza consente di ottimizzare il servizio per tipo di funzione, laboratorio, strumento o esigenze specifiche, facendo sì che ogni singolo intervento abbia la priorità e le risorse necessarie. Grazie a questo approccio personalizzato, potrai concentrarti finalmente su quei risultati che migliorano l'operatività del tuo laboratorio, perché le tue esigenze di assistenza vengono soddisfatte velocemente e i tuoi rischi sono notevolmente ridotti.

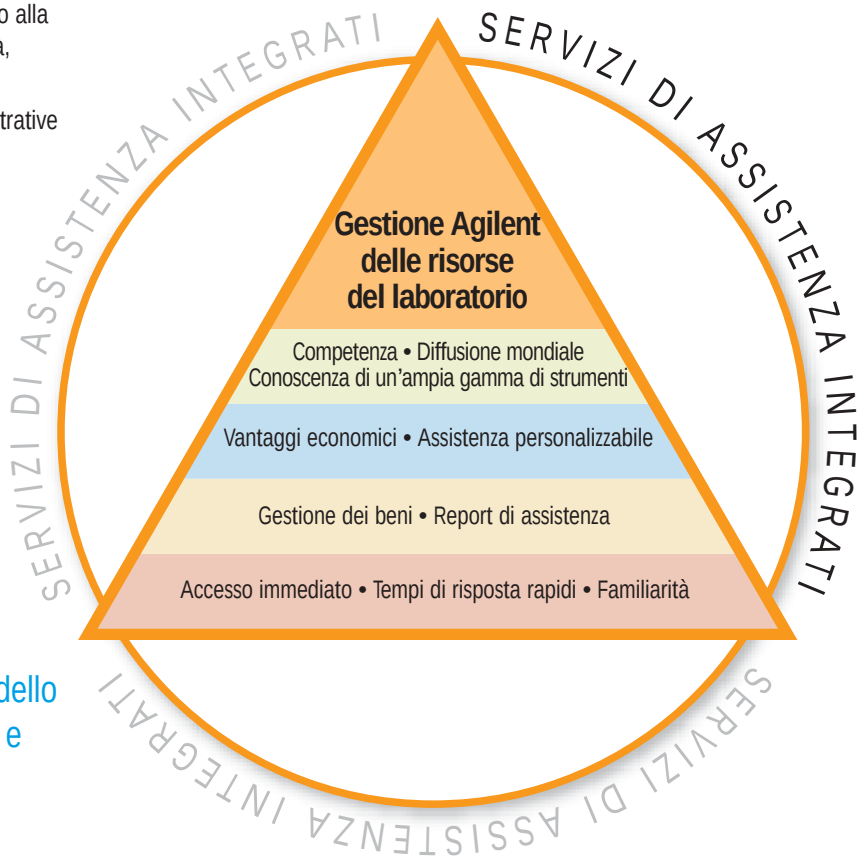
L'assistenza tradizionale presenta inefficienze che riducono la produttività

Modello di assistenza	Limitazioni
Produttore dello strumento	- La competenza normalmente è limitata agli strumenti prodotti - Richiede rapporti di assistenza con diversi fornitori
Organizzazione indipendente di assistenza (ISO)	- Copertura geografica limitata; non è una soluzione globale scalabile - Range di copertura di strumenti limitata - Risorse limitate
Riferimento interno	- Amministrazione dell'assistenza e diagnosi dei problemi eseguiti dall'utilizzatore finale - Fornitura di assistenza indiretta — nessuna competenza onsite
Metrologia / ingegneria interna	- Richiede che l'azienda sposti risorse/tempo dalle competenze di base - Costoso rispetto ad altri modelli di assistenza

Un servizio integrato per offrirti il meglio

La gestione Agilent delle risorse del laboratorio (LRM) è un programma di assistenza integrato rivolto alla risoluzione dei tuoi problemi di costo e qualità, che ti offre:

- Vantaggi economici con procedure amministrative più semplici e competenza onsite
- Miglioramento dei livelli di assistenza, produttività e tempi di funzionamento dello strumento
- Riduzione dei rischi di interventi di bassa qualità o di guasti dello strumento
- Minore coinvolgimento degli utilizzatori in compiti amministrativi e di assistenza
- Servizi personalizzati


SERVIZI DI ASSISTENZA INTEGRATI
SERVIZI DI ASSISTENZA INTEGRATI
SERVIZI DI ASSISTENZA INTEGRATI
Gestione Agilent delle risorse del laboratorio
Competenza • Diffusione mondiale
Conoscenza di un'ampia gamma di strumenti
Vantaggi economici • Assistenza personalizzabile
Gestione dei beni • Report di assistenza
Accesso immediato • Tempi di risposta rapidi • Familiarità

La gestione Agilent delle risorse del laboratorio ti fornisce un modello di assistenza valido per tecniche e produttori diversi

I benefici per il tuo laboratorio:

- Livelli di assistenza consolidati e documentati
- Gestione attiva dei beni e delle prestazioni di assistenza
- Un solo contratto, un solo contatto, un solo ordine, una sola fattura, un solo fornitore affidabile

...che ti consentiranno di avere più tempo a disposizione per attività di base, come ricerca, sviluppo e produzione.

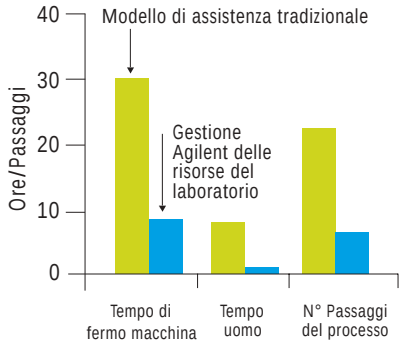
Accesso ai servizi più adatti alle tue esigenze

Ora puoi contare su Agilent per identificare i costi superflui e fornire una strategia di assistenza focalizzata sulle esigenze del tuo laboratorio

Valutazione operativa del laboratorio

La valutazione operativa è parte integrante del programma LRM Agilent. In seguito a un checkup completo del tuo laboratorio, con la pianificazione dei flussi di lavoro attuali e la ricerca di inefficienze e costi nascosti, ti sottoporremo le nostre proposte per il miglioramento del processo. In questo modo potrai vedere come:

- Controllare i costi
- Aumentare il tempo di funzionamento dello strumento e l'efficienza del laboratorio
- Liberare gli utilizzatori dal coinvolgimento nell'assistenza
- Semplificare l'amministrazione
- Ottenere una conformità completa della strumentazione del laboratorio
- Migliorare e centralizzare i report di assistenza



Dati provenienti da una reale valutazione delle operazioni di laboratorio

Il modello Agilent

VALUTAZIONE

Assistenza programmata
Manutenzione programmata (PM)/ Qualificazione operativa (OQ)

Identificazione dello strumento che richiede l'intervento di PM/OQ: livelli di assistenza e protocolli personalizzati

Vantaggio:
Livelli di assistenza ottimizzati per ogni laboratorio, strumento e tecnica

Acquisto del servizio

Fornitura di assistenza personalizzata basata sulla valutazione delle esigenze

Vantaggio:
La valutazione ottimizza i livelli di assistenza per ottenere il massimo risparmio

Un singolo contratto di assistenza

Vantaggio:
Minor numero di fornitori di assistenza da gestire

Guasto e riparazione del sistema

Valuteremo le tue esigenze operative e di acquisto rispetto ai tuoi obiettivi e ai vincoli imposti dal budget per l'assistenza. Collaboreremo per identificare, comprendere e soddisfare le tue esigenze utilizzando il nostro sistema di valutazione operativa del laboratorio.

Applicando il modello di fornitura integrata dei servizi, la gestione Agilent delle risorse del laboratorio elimina i costi superflui e migliora la produttività in tre diverse aree:

1. Acquisto del servizio
2. Assistenza programmata: Manutenzione pianificata (PM) e Qualificazione operativa (OQ)
3. Guasto e riparazione del sistema

Solitamente tecnici e responsabili di laboratorio, vengono coinvolti molto più del necessario in questi eventi. Il grafico seguente mostra come la gestione Agilent delle risorse del laboratorio è in grado di eliminare i passaggi a scarsa efficienza e aumentare la produttività in tutto il laboratorio.

per la gestione delle risorse del laboratorio

FORNITURA DEI SERVIZI
REPORTING
Master PM/OQ: programmazione di strumento/ tecnico
Vantaggio:
Agilent programma l'assistenza, sincronizza la fornitura di PM e OQ.
Il tecnico visita il laboratorio; fornisce l'assistenza:
Vantaggio:
La presenza del tecnico onsite riduce i costi di trasferimento
Il tecnico documenta l'assistenza
Vantaggio:
Report armonizzati per tutti gli eventi di assistenza
Report delle prestazioni di assistenza
Vantaggio:
Report regolari sulle prestazioni dell'assistenza e sull'affidabilità dello strumento
Revisione dell'affidabilità dello strumento
Vantaggio:
Il rapporto costo-benefici ottimizza i tempi di sostituzione dello strumento
Guasto dello strumento: diagnosi iniziale dei problemi; contatto con il tecnico
Vantaggio:
Il tecnico onsite individua prontamente il guasto dello strumento
Il tecnico onsite è in grado di visitare il laboratorio entro poche ore
Vantaggio:
Ottenere una risposta dal tecnico onsite il giorno stesso significa migliorare i tempi di funzionamento.
Il tecnico ripara lo strumento; inoltra al livello superiore i guasti più complessi (10-20%)
Vantaggio:
Lo stoccaggio di parti di ricambio onsite riduce i tempi di fermo
Il tecnico documenta la riparazione; strumento "riqualificato" e rimesso in servizio
Vantaggio:
Lo stesso tecnico esegue riparazione e riqualificazione. Tracciamento e report delle attività di assistenza.

Servizi ottimizzati e risparmio superiore al 15%

Risparmio “hard”

Migliore utilizzo del tecnico, presente direttamente nel tuo laboratorio: eliminazione di costi di viaggio ed inefficienze. Il vantaggio principale che si ottiene è di avere lo stesso tecnico per tutte le chiamate di assistenza.

Una corretta copertura: consente di valutare le esigenze di assistenza per funzione, laboratorio, tecnica e produttore. Permette di limitare gli investimenti al solo livello di assistenza di cui hai bisogno, eliminando coperture ridondanti o non necessarie.

Per la strumentazione corretta: il tracking e la gestione dei beni inventariati producono un database accurato e aggiornato che consente un utilizzo ottimale della strumentazione necessaria.

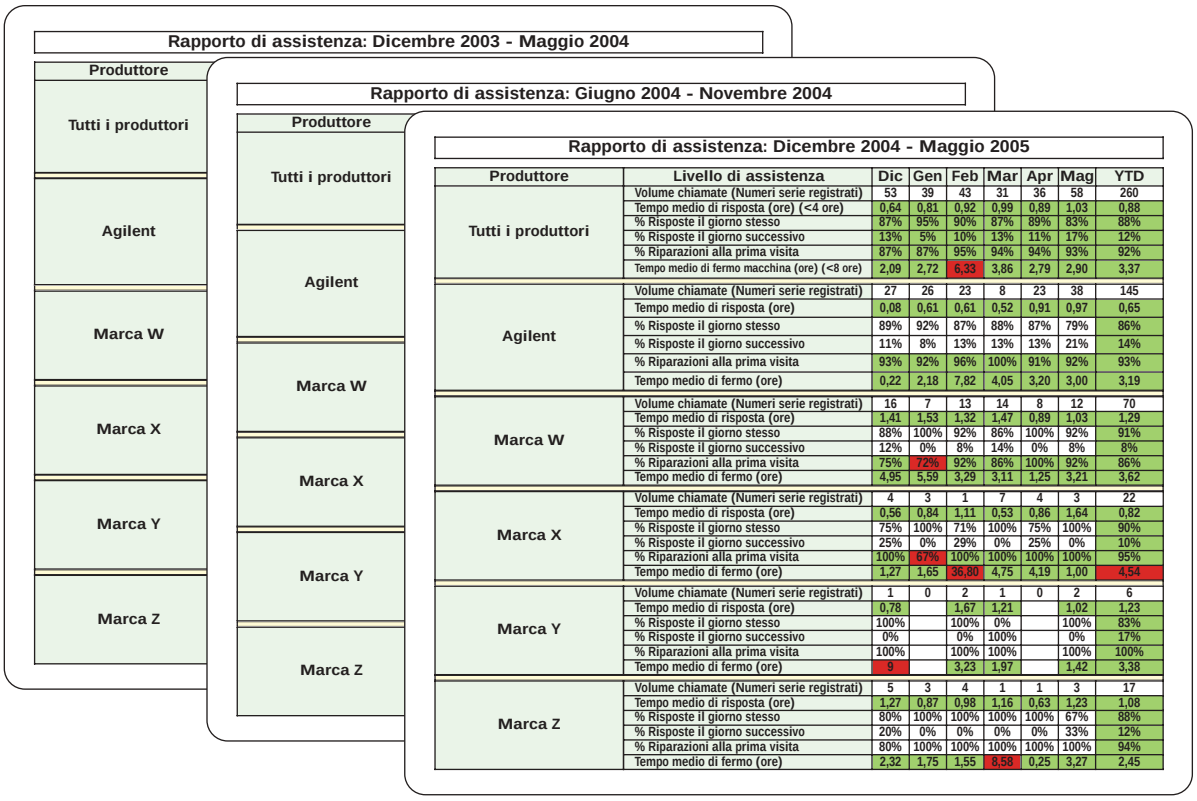
Risparmio “soft” o collegato alla produttività

Maggiore produttività operativa: puoi eliminare il tempo impiegato per l'identificazione dei guasti trasferendo il problema immediatamente al tecnico Agilent onsite.

Tempi di fermo macchina inferiori: la disponibilità del tecnico onsite riduce i tempi di ripristino del servizio. Lo stoccaggio onsite delle parti utilizzate con maggiore frequenza riduce i tempi di attesa.

Amministrazione più semplice: un solo contatto, un solo contratto, un solo ordine d’acquisto, una sola fattura, un solo processo.

Costante miglioramento dei processi: i nostri processi di assistenza vengono continuamente rivisti per assicurare la massima efficienza e migliorare le operazioni del tuo laboratorio, anche quando gli obiettivi e le esigenze cambiano.



Rapporto di assistenza: Dicembre 2003 - Maggio 2004

Produttore
Tutti i produttori
Agilent
Marca W
Marca X
Marca Y
Marca Z

Rapporto di assistenza: Giugno 2004 - Novembre 2004

Produttore
Tutti i produttori
Agilent
Marca W
Marca X
Marca Y
Marca Z

Rapporto di assistenza: Dicembre 2004 - Maggio 2005

Produttore	Livello di assistenza	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	YTD
Tutti i produttori	Volume chiamate (Numeri serie registrati)	53	39	43	31	36	58	260
	Tempo medio di risposta (ore) (<4 ore)	0,64	0,81	0,92	0,99	0,89	1,03	0,88
	% Risposte il giorno stesso	87%	95%	90%	87%	89%	83%	88%
	% Risposte il giorno successivo	13%	5%	10%	13%	11%	17%	12%
	% Riparazioni alla prima visita	87%	87%	95%	94%	94%	93%	92%
	Tempo medio di fermo macchina (ore) (<8 ore)	2,09	2,72	6,33	3,86	2,79	2,90	3,37
Agilent	Volume chiamate (Numeri serie registrati)	27	26	23	8	23	38	145
	Tempo medio di risposta (ore)	0,08	0,61	0,61	0,52	0,91	0,97	0,65
	% Risposte il giorno stesso	89%	92%	87%	88%	87%	79%	86%
	% Risposte il giorno successivo	11%	8%	13%	13%	13%	21%	14%
	% Riparazioni alla prima visita	93%	92%	96%	100%	91%	92%	93%
	Tempo medio di fermo (ore)	0,22	2,18	7,82	4,05	3,20	3,00	3,19
Marca W	Volume chiamate (Numeri serie registrati)	16	7	13	14	8	12	70
	Tempo medio di risposta (ore)	1,41	1,53	1,32	1,47	0,89	1,03	1,29
	% Risposte il giorno stesso	88%	100%	92%	86%	100%	92%	91%
	% Risposte il giorno successivo	12%	0%	8%	14%	0%	8%	8%
	% Riparazioni alla prima visita	75%	72%	92%	86%	100%	92%	86%
	Tempo medio di fermo (ore)	4,95	5,59	3,29	3,11	1,25	3,21	3,62
Marca X	Volume chiamate (Numeri serie registrati)	4	3	1	7	4	3	22
	Tempo medio di risposta (ore)	0,56	0,84	1,11	0,53	0,86	1,64	0,82
	% Risposte il giorno stesso	75%	100%	71%	100%	75%	100%	90%
	% Risposte il giorno successivo	25%	0%	29%	0%	25%	0%	10%
	% Riparazioni alla prima visita	100%	67%	100%	100%	100%	100%	95%
	Tempo medio di fermo (ore)	1,27	1,65	36,80	4,75	4,19	1,00	4,54
Marca Y	Volume chiamate (Numeri serie registrati)	1	0	2	1	0	2	6
	Tempo medio di risposta (ore)	0,78		1,67	1,21		1,02	1,23
	% Risposte il giorno stesso	100%		100%	0%		100%	83%
	% Risposte il giorno successivo	0%		0%	100%		0%	17%
	% Riparazioni alla prima visita	100%		100%	100%		100%	100%
	Tempo medio di fermo (ore)	9		3,23	1,97		1,42	3,38
Marca Z	Volume chiamate (Numeri serie registrati)	5	3	4	1	1	3	17
	Tempo medio di risposta (ore)	1,27	0,87	0,98	1,16	0,63	1,23	1,08
	% Risposte il giorno stesso	80%	100%	100%	100%	100%	67%	88%
	% Risposte il giorno successivo	20%	0%	0%	0%	0%	33%	12%
	% Riparazioni alla prima visita	80%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
	Tempo medio di fermo (ore)	2,32	1,75	1,55	8,58	0,25	3,27	2,45

Il tuo Account Relationship Manager controllerà regolarmente i dati dell’assistenza per ottimizzare le operazioni del laboratorio. Il report delle prestazioni consente di identificare i problemi e fornisce i dati relativi all’affidabilità dello strumento per pianificarne i tempi di sostituzione.

Semplifica l'assistenza con un solo contratto per tutta la strumentazione di laboratorio

Solo Agilent è in grado di offrirti una gamma completa di servizi di assistenza forniti dai tecnici più qualificati del settore. La gestione Agilent delle risorse del laboratorio ti offre un servizio di assistenza ottimizzato e conveniente - un valore che dura nel tempo.

Il programma ti offre:

Un singolo punto di contatto —
una risorsa competente per tutta la strumentazione del laboratorio

Tecnici di assistenza onsite —
in grado di gestire il 90% dei problemi di assistenza tecnica

Materiali di consumo e parti di maggiore utilizzo disponibili onsite —
abbreviano i tempi tra la diagnosi e la riparazione

Backup del produttore dello strumento —
assicura un impegno completo nei confronti della riparazione dello strumento

Report sui servizi forniti —
report relativi alle prestazioni del servizio e all'affidabilità dello strumento

Gestione dei beni —
inventario, posizionamento, cronologia dell'affidabilità e altro ancora per tutti gli strumenti

Account Relationship Manager —
una persona responsabile della tua soddisfazione

Molti vantaggi da un singolo partner per la gestione di tutte le risorse

1 solo processo di assistenza
solo modo di riportare i guasti
sola chiamata per programmare l'assistenza
solo contatto per le richieste di assistenza

Maggiore efficienza e produttività

Il nostro approccio può essere applicato a tutti gli strumenti ed apparecchiature del laboratorio

Tecniche analitiche

Comprese, ma non limitate a:

Cromatografia liquida
Gascromatografia
Cromatografia veloce delle proteine
Spettrometria di massa
Spettrometria infrarosso e UV
Diffrazione raggi X
Risonanza magnetica nucleare
Gravimetria
Termometria
Dissoluzione e disintegrazione
Dimensionamento delle particelle
Titolazione
Spettroscopia di assorbimento atomico
Test bionalitici

Produttori di strumenti

Compresi, ma non limitati a:

Agilent
Amersham
Applied Biosystems
Bio-Rad
Bruker
Buchi
CTC
Dionex
Distek
Eppendorf
Gilson
Hanson
PerkinElmer
Metrohm
Mettler Toledo
Millipore
Molecular Devices
Sartorius
Shimadzu
Thermo
Varian
Waters
Zymark

Agilent è stata di nuovo scelta come azienda leader per la conformità del laboratorio

— Ricerca di AdvanStar, Nord America ed Europa, 2004

Riduci al minimo i rischi e ottimizza la validazione con la nostra piattaforma universale di qualificazione

Puoi essere sicuro della conformità del tuo laboratorio. Da sempre ti forniamo i protocolli di qualificazione più affidabili per la tua strumentazione Agilent. Ora ti possiamo assicurare lo stesso livello di conformità senza rischi per tutti i tuoi strumenti. Indipendentemente dalla marca, ti forniamo una qualificazione affidabile dello strumento analitico per tutto il tuo laboratorio.

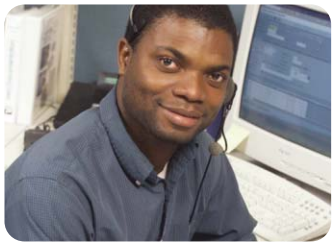
- Qualificazione dell'installazione (IQ)
- Qualificazione operativa (OQ)
- Riqualificazione (RQ)

Oltre a protocolli e strumenti d'analisi dell'ultima generazione per la qualificazione della rete.

Ottimizzazione del processo. La nostra piattaforma automatica per la conformità fornisce un programma di qualificazione dello strumento senza documenti cartacei. Test universali per sistemi cromatografici e spettrofotometrici, protocolli e report configurabili dall'utente, oltre a tutti i vantaggi delle registrazioni elettroniche, significano un aumento della qualità della documentazione e una diminuzione dei tempi di revisione. L'integrazione con il sistema Agilent di Enterprise Content Management supporta la firma elettronica, garantendo una sicura memorizzazione di ogni registrazione, oltre alla ricerca e alla condivisione dei risultati della qualificazione.

Agilent dispone dell'esperienza, della competenza e della presenza globale necessarie per rendere il tuo laboratorio più smart

- Oltre 90.000 qualificazioni dello strumento eseguite in tutto il mondo
- Oltre 1.100 professionisti di assistenza
- Oltre 25.000 clienti in tutto il mondo



I servizi professionali Agilent ti aiuteranno ad ottimizzare i tuoi processi

Possiamo migliorare ulteriormente il tuo programma per la gestione delle risorse del laboratorio con una serie di servizi professionali che ti aiuteranno a raggiungere la massima efficienza e produttività.

- Qualificazione dello strumento e della rete
- Consulenza sulla conformità
- Supporto per lo sviluppo e la validazione dei metodi
- Formazione e addestramento
- Trasferimento del laboratorio
- Valutazione dell'efficienza operativa

Secondo una recente indagine sulla soddisfazione del cliente, Agilent è risultata leader di mercato nella fedeltà al marchio

Nel 2004, un'indagine condotta da Research International negli Stati Uniti, in Europa e nell'Asia orientale ha constatato che ad Agilent spettava il grado più elevato di fedeltà del cliente tra tutti i principali produttori di strumentazione analitica. L'indagine ha riguardato le prestazioni in aree chiave come la competenza tecnica, il livello d'impegno dei tecnici onsite e la fornitura dei risultati promessi.

I nostri professionisti sono tra i più preparati del settore

Per assicurare il successo della gestione delle risorse del tuo laboratorio, abbiamo istituito un centro per lo sviluppo e l'addestramento dei nostri tecnici. Qui i professionisti Agilent si occupano di manutenzione preventiva, riparazione e procedure di conformità, utilizzando sia apparecchiature Agilent che strumentazione di altri produttori. Questo centro di addestramento fornisce inoltre assistenza tempestiva ai tecnici Agilent che lavorano presso il tuo laboratorio.

La gestione Agilent delle risorse del laboratorio ti dà la sicurezza di un'assistenza tecnica qualificata, in grado di mantenere le prestazioni e la conformità della tua strumentazione, indipendentemente dal produttore e dal tipo di metodo.

Risparmio garantito

Qualità senza compromessi

La gestione Agilent delle risorse del laboratorio ti aiuterà ad aumentare la produttività, garantendoti allo stesso tempo un risparmio sui costi totali di assistenza. Saremo al tuo fianco per migliorare l'efficienza del tuo laboratorio e rispondere prontamente al variare delle tue esigenze.

Per maggiori informazioni circa la

Gestione Agilent delle risorse del laboratorio

800-012575

www.agilent.com/chem/LRM

Le informazioni, descrizioni e specifiche fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2005

Stampato in Olanda, 1 Agosto 2005
5989-3255ITE

Agilent Technologies